

Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb spoločnosti LAST MILE, spol. s r. o.

ČI. I

Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

- 1.1 Tieto všeobecné podmienky spoločnosti LAST MILE spol. s r.o., so sídlom na Cesta na Senec 2/A, 821 04 Bratislava, IČO: 36353353, zapísanej v OR SR Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č.: 45560/B (ďalej len „LAST MILE“), pre poskytovanie verejných elektronickej komunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“) - prenájmu okruhov, telefónnej služby a pripojenia do siete Internet (ďalej len „Služby“) ustanovujú podmienky využívania služieb poskytovaných spoločnosťou LAST MILE všetkým právnickým a fyzickým osobám (ďalej len „účastník“), ktoré používajú alebo požadujú poskytovanie služieb spoločnosti LAST MILE.
- 1.2 Spoločnosť LAST MILE poskytuje elektronické komunikačné služby v súlade s ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), na základe ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov, na základe Všeobecného povolenia č. 1/2011 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb vydaného Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „Telekomunikačný úrad“), ako aj splnenia oznamovacej povinnosti podľa uvedeného všeobecného povolenia.
- 1.3 „Účastník“ je koncový užívateľ, ktorý uzatvoril podľa článku II týchto všeobecných podmienok so spoločnosťou LAST MILE zmluvu o poskytovaní verejných služieb uzatvorenej (ďalej len „zmluva“). Práva a povinnosti účastníka vyplývajúce so zmluvy sa vzťahujú, pokiaľ zákon výslovne neustanovuje inak, aj na užívateľa služieb spoločnosti LAST MILE.
- 1.4 „Užívateľ“ je osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie služieb spoločnosti LAST MILE. Za užívateľa sa považuje aj účastník a koncový užívateľ, ak zákon neustanovuje inak.
- 1.5 Vzťahy medzi spoločnosťou LAST MILE a účastníkom pri poskytovaní a užívaní služieb sa riadia ustanoveniami zmluvy, ustanoveniami zákona, Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, ako aj ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.6 Spoločnosť LAST MILE poskytuje služby na celom území Slovenskej republiky v závislosti od lokality účastníka a svojich technických možností.
- 1.7 „Záujemcom o poskytovanie služieb“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spoločnosť LAST MILE o uzatvorenie zmluvy.
- 1.8 „Cenníkom“ sa rozumie sadzobník cien spoločnosti LAST MILE za poskytované služby.
- 1.9 Súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných spoločnosťou LAST MILE sa označuje pojmom „sieť“. „Rozhraniami siete“ sú jej koncové body, v ktorých je sieť pripojená k iným verejným elektronickým komunikačným sieťam a systémom a v ktorých sú k nej pripojení účastníci.
- 1.10 Pod pojmom „Telekomunikačný okruh“ sa rozumie digitálne spojenie dvoch bodov siete spoločnosti LAST MILE poskytnuté k užívaniu účastníkovi na základe zmluvy a podmienok.
- 1.11 „Koncovým bodom okruhu“ je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie alebo rozhranie s inou elektronickou komunikačnou sieťou.
- 1.12 „Koncové zariadenia“ je telekomunikačné zariadenie alebo jeho časť
- 1.13 „Telefónnou službou“ sa rozumie verejná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.
- 1.14 Službou „Pripojenia do siete Internet“ sa rozumie pripojenie účastníka spoločnosti LAST MILE do siete prostredníctvom ktorého môže užívateľ pristupovať do siete Internet.
- 1.15 Pojem „miesto inštalácie“ označuje miesto v priestoroch účastníka alebo majiteľa objektu, ktorý si účastník prenajíma, v ktorom sa umiestňuje telekomunikačné zariadenie spoločnosti LAST MILE potrebné na poskytovanie služieb.
- 1.16 Písomný dokument, ktorý potvrdzuje zriadenie služieb požadovaných účastníkom, identifikuje zariadenia spoločnosti LAST MILE a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň prvého účtovacieho obdobia, sa označuje len ako „Preberací protokol“.
- 1.17 Za zriadenie služieb sa účastníkovi účtuje jednorazový „zriaďovací poplatok“ za podmienok a vo výške uvedenej v cenníku.
- 1.18 Za spoločnosť LAST MILE je na jeho zastupovanie voči účastníkovi oprávnený zamestnanec alebo iná ňou poverená osoba. Takouto osobou môže byť aj obchodný partner spoločnosti LAST MILE s ktorým má spoločnosť LAST MILE uzatvorenú zmluvu o obchodnom zastúpení, v ktorej je určený rozsah a spôsob obchodného zastúpenia.

- 1.19 Účastník pri uzatváraní zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči spoločnosti LAST MILE. Do rúk, prípadne na adresu tejto osoby (ak je účastníkom určená odchylné od jeho vlastnej adresy), zasiela spoločnosť LAST MILE všetku korešpondenciu. Účastník sa zaväzuje ihneď oznámiť spoločnosti LAST MILE každú zmenu tejto osoby, resp. kontaktnej osoby.

ČI. II

Zmluva a podmienky jej uzatvorenia

- 2.1 Spoločnosť LAST MILE na základe zmluvy uzatvorenej podľa § 44 zákona sa zaväzuje účastníkovi zriadiť v určenom čase potrebné pripojenie k sieti a poskytovať služby v kvalite a rozsahu podľa článku III. týchto všeobecných podmienok. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú objednávka, všeobecné podmienky a cenník spoločnosti LAST MILE.
- 2.2 Užívateľ je povinný pred uzatvorením zmluvy predložiť na požiadanie spoločnosti LAST MILE všetky dokumenty a poskytnúť všetky informácie potrebné pre uzatvorenie zmluvy. Spoločnosť LAST MILE je oprávnená za účelom uzatvorenia zmluvy overiť si zákonným spôsobom doklady, ako aj identifikačné údaje poskytnuté účastníkom. Osoba konajúca v mene účastníka je povinná preukázať svoju totožnosť ako aj oprávnenie na takéto konanie. Spoločnosť LAST MILE je viazaná predloženým návrhom zmluvy po dobu 14 dní od jeho doručenia záujemcovi.
- 2.3 Zmluva sa uzatvára v písomnej forme a na formulári spoločnosti LAST MILE, pokiaľ nie je dohodnuté v jednotlivom prípade inak a nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami, ak nie je v nej výslovne uvedené inak.
- 2.4 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená odmietnuť uzatvorenie zmluvy, ak
- 2.4.1 poskytovanie služieb na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- 2.4.2 záujemca o uzatvorenie zmluvy nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
- 2.4.3 záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy

ČI. III

Popis poskytovaných služieb, ich kvalita a podmienky zriadenia

- 3.1 Spoločnosť LAST MILE zriadi služby na základe zmluvy vyhotovenej v písomnej forme tak, ako je uvedené v článku II. bod 2.3 týchto všeobecných podmienok. Opis poskytovaných služieb, miesto a spôsob pripojenia koncových telekomunikačných zariadení účastníka, ako aj rozsah a kvalitatívne parametre poskytovanej služby, vrátane lehoty prvého pripojenia do siete, sú uvedené v zmluve a v písomnej objednávke, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
- 3.2 Nevyhnutnou podmienkou zriadenia služieb zo strany spoločnosti LAST MILE je splnenie osobitných podmienok (najmä technických, administratívnych, poskytnutie požadovanej súčinnosti účastníka) zo strany účastníka, aby mohla spoločnosť LAST MILE začať v určenej lehote zriadiť služby a začať s ich poskytovaním v požadovanom rozsahu a kvalite. Po dobu, po ktorú je účastník v omeškaní so splnením podmienok, ktoré sú potrebné pre zriadenie a riadne poskytovanie služieb, nie je spoločnosť LAST MILE v omeškaní s plnením jej povinnosti zriadiť požadované služby a začať s ich poskytovaním.
- 3.3 Ak nie je v zmluve výslovne uvedené inak, je spoločnosť LAST MILE oprávnená za účelom zamedzenia preťaženia siete, ktoré by mohlo mať za následok zníženie rozsahu a/alebo kvality služieb pre ostatných účastníkov siete stanoviť účastníkom záväzné pravidlá, resp. limity pre užívanie služieb (ďalej len „zásady správneho užívania služby“). Porušenie zásad správneho používania zo strany účastníka sa považuje za zneužitie poskytovanej služby z jeho strany a oprávňuje spoločnosť LAST MILE na postup podľa článku XV. bod 15.1.1 týchto všeobecných podmienok.

ČI. IV

Podporné a servisné služby

- 4.1 Spoločnosť LAST MILE sa zaväzuje poskytovať účastníkovi podporné a servisné služby na ňou prevádzkovanú sieť a zariadenia tak, aby mohol užívať služby v rozsahu a kvalite podľa článku III. bod 1 všeobecných podmienok. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaných službách, ktoré nezavinil.

- 4.2 Účastník je povinný bezodkladne nahlásiť spoločnosti LAST MILE všetky poruchy v poskytovaných službách telefonicky na kontaktné telefónne číslo, ktoré je k dispozícii na Webovej stránke. Nahlásenie poruchy musí okrem popisu problému obsahovať aj identifikáciu účastníka: číslo zmluvy, meno spoločnosti a IČO, ako aj meno kontaktnej osoby a jej mobilné telefónne číslo pre účely čo najskoršieho odstránenia nahlásenej poruchy.
- 4.3 Účastník je povinný potvrdiť nahlásenie poruchy aj písomne (faxom alebo e-mailom) a to bez zbytočného omeškania od jej telefonického nahlásenia. Písomné nahlásenie poruchy musí obsahovať minimálne rovnaké údaje ako telefonické nahlásenie.
- 4.4 V prípade, že účastník nepotvrdí písomné nahlásenie poruchy podľa bodu 4.3 spoločnosť LAST MILE nezodpovedá za odstránenie poruchy.
- 4.5 Nahlásením poruchy v zmysle bodov 4.2 a 4.3 začína plynúť doba odstránenia poruchy. V rámci tejto doby je spoločnosť LAST MILE povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 6 hodín, pokiaľ bola porucha nahlásená počas pracovných dní v čase od 8,00 h. do 17,00 h. V inom čase začne doba odstránenia poruchy plynúť od 8,00 h. nasledujúceho dňa po dni nahlásenia poruchy, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak.
- 4.6 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania služieb alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne ich kvality. Odstránenie poruchy spoločnosť LAST MILE oznámi telefonicky.
- 4.7 V prípade poruchy je účastník povinný umožniť pracovníkom spoločnosti LAST MILE, resp. ňou povereným osobám prístup k zariadeniam spoločnosti LAST MILE alebo k sieti za účelom odstránenia poruchy.
- 4.8 V prípade výjazdu technika k odstráneniu poruchy, ktorú zaviniť účastník alebo poruchy, ktorej riešenie si účastník vyžiadal a ktorá má svoj pôvod mimo siete alebo zariadenia spoločnosti LAST MILE, je spoločnosť LAST MILE oprávnená účtovať poplatok vo výške podľa platného cenníka.

ČI. V

Ceny za poskytované služby a platobné podmienky

- 5.1 Cena za služby a jej jednotlivé zložky (zriaďovací poplatok, pravidelné poplatky), ako aj ďalšie poplatky, ktoré je oprávnená účtovať spoločnosť LAST MILE účastníkom, sú stanovené v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom cenníku služieb spoločnosti LAST MILE (ďalej len „cenník“), pokiaľ nie je v Zmluve výslovne uvedené inak. Platný cenník spoločnosti LAST MILE je k dispozícii na Webovej stránke.
- 5.2 Zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, cena za poskytované služby sa platí na príslušné zúčtovacie obdobie vždy vopred. Spoločnosť LAST MILE je oprávnená vystaviť účastníkovi zálohovú faktúru na úhradu ceny služieb pred začatím fakturačného obdobia, ak je tu dôvodný predpoklad, že účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky.
- 5.3 V prípade, že služby majú byť poskytované len v časti zúčtovacieho obdobia, prislúcha spoločnosti LAST MILE pomerná časť ceny za poskytované služby.
- 5.4 Vyúčtovanú cenu za poskytnuté služby ako aj sumu účtovanú zálohovou faktúrou vystavenou podľa bodu 5.2 tohto článku uhradí účastník na účet spoločnosti LAST MILE v lehote splatnosti, Lehota splatnosti je 14 dní ak nie je v zmluve dohodnuté inak. V prípade zálohovej faktúry je lehota splatnosti 7 dní. Bankové spojenie je uvedené na faktúre.
- 5.5 Cena za poskytnuté služby alebo akýkoľvek záväzok účastníka voči spoločnosti LAST MILE sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy na účet spoločnosti LAST MILE a to najneskôr v posledný deň splatnosti faktúry.
- 5.6 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená vystaviť a doručiť účastníkovi v prípade jeho omeškania s úhradou faktúry upomienku. Za vystavenie a doručenie upomienky je spoločnosť LAST MILE oprávnená účtovať poplatok vo výške podľa cenníka.
- 5.7 V prípade omeškania účastníka s úhradou splatnej ceny za služby, ako aj ďalších poplatkov, je spoločnosť LAST MILE oprávnená účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania až do zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody vzniknutej spoločnosti LAST MILE nie je zaplatením úroku z omeškania dotknutý.
- 5.8 Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti LAST MILE účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaniach so splnením svojho peňažného záväzku voči nej, môže spoločnosť LAST MILE postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu účastníka. Toto právo spoločnosť LAST MILE nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil podniku omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky odovzdá spoločnosť LAST MILE postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

Čl. VI. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 6.1 Spoločnosť LAST MILE je povinná:
- 6.1.1 uzavrieť zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie služieb, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku II. bod 2.4 podmienok,
 - 6.1.1 predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb,
 - 6.1.2 spracúvať osobné údaje účastníkov podľa článku XI týchto podmienok,
 - 6.1.3 poskytovať služby špecifikované a dohodnuté zmluvou,
 - 6.1.4 udržiavať sieť v takom technickom stave, aby bola dosiahnutá dohodnutá úroveň kvality služieb,
 - 6.1.5 informovať účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby,
 - 6.1.6 realizovať zmeny zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré účastník požiadal spôsobom podľa podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,
 - 6.1.7 zachovávať telekomunikačné tajomstvo podľa článku XII. bod 12.2.
- 6.2 Okrem ďalších práv uvedených v podmienkach má spoločnosť LAST MILE právo najmä:
- 6.2.1 na zaplatenie ceny za poskytnuté služby účastníkovi podľa článku V. podmienok ,
 - 6.2.2 na náhradu škody spôsobenej spoločnosťou LAST MILE účastníkom,
 - 6.2.3 overiť doklady a a identifikačné údaje účastníka podľa článku II. bod 2.2 týchto podmienok,
 - 6.2.4 vystaviť účastníkovi zálohovú faktúru ešte pred ukončením fakturačného obdobia podľa článku V bod 5.2 týchto podmienok, uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti LAST MILE a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzkov voči spoločnosti LAST MILE sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzkov účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá účastník právny nárok,
 - 6.2.5 zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany účastníka,
 - 6.2.6 odmietnuť uzatvorenie zmluvy a poskytovanie služieb záujemcovi o ich poskytovanie v súlade s článkom II. bod 2.4 týchto podmienok,
 - 6.2.7 uvádzať obchodné meno alebo názov účastníka a jeho označenie vo svojich propagačných a marketingových materiáloch, prípadne na webovej prezentácii svojich služieb.
 - 6.2.8 prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb v súlade s článkom XV týchto podmienok

Čl. VII Práva a povinnosti účastníka

- 7.1 Účastník je povinný:
- 7.1.1 používať služby výlučne v súlade so zákonom, zmluvou a podmienkami, dodržiavať zásady správneho používania služieb, dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - 7.1.2 zaplatiť zriaďovací poplatok za zriadenie služieb a pravidelne uhrádzať cenu za ich poskytovanie, ako aj všetky ostatné súvisiace poplatky podľa Zmluvy a článku V týchto podmienok,
 - 7.1.3 oznamovať po celý čas platnosti zmluvy spoločnosti LAST MILE písomne všetky zmeny kontaktných osôb, kontaktných alebo identifikačných údajov, resp. iných údajov týkajúcich sa zmluvy a priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
 - 7.1.4 poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti LAST MILE všetku potrebnú súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie jej povinností zo zmluvy a umožniť spoločnosti LAST MILE vykonávať meranie, údržbu, kontrolu a servis jej zariadení v objektoch účastníka,
 - 7.1.5 dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby v sieti ani na zariadeniach spoločnosti LAST MILE nevznikla žiadna škoda,
 - 7.1.6 vykonať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom možné zneužitie služieb tretími osobami,
 - 7.1.7 zabezpečiť oprávneným osobám spoločnosti LAST MILE prístup na miesto inštalácie za účelom zriadenia služieb i demontáže zariadení pri ukončení poskytovania služieb
 - 7.1.8 zdržať sa akýchkoľvek zásahov do Siete ani do zariadení spoločnosti LAST MILE, ani s týmito zariadeniami žiadnym spôsobom manipulovať.
- 7.2 Účastník má právo:
- 7.2.1 na uzavretie zmluvy so spoločnosťou LAST MILE, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku II. bod 2.4 týchto podmienok,
 - 7.2.2 na poskytovanie služieb za dohodnutú cenu, v rozsahu a podľa špecifikácie dohodnutej v zmluve ,

- 7.2.3 na bezplatné odstránenie poruchy v poskytovaní služieb v súlade s článkom IV týchto podmienok ,
- 7.2.4 na primeranú zľavu z odplaty za poskytovanie služieb v prípade nedodržania dohodnutej úrovne kvality služieb zo strany spoločnosti LAST MILE v súlade s článkom XIV. bod 14.7 týchto podmienok,
- 7.2.5 ukončiť zmluvu v súlade s článkom XVI. týchto podmienok

ČI. VIII. Telefónny zoznam

- 8.1 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená zverejniť osobné údaje účastníka telefónnej služby, ktorý je fyzickou osobou, vo svojom telefónnom zozname a rovnako tak je oprávnená ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach za podmienky, že účastník s takýmto zverejnením jeho osobných údajov súhlasil.
- 8.2 Účastník telefónnej služby, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

ČI. IX Prístup k službám tiesňového volania

- 9.1 Účastník telefónnej služby je oprávnený bezplatne volať na jednotné európske číslo tiesňového volania 112, ako aj na ďalšie čísla uvedené v cenníku.

ČI. X Prevádzkové údaje

- 10.1 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená spracúvať na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie služieb údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a údaje vznikajúce pri tomto prenose (ďalej len „prevádzkové údaje“).
- 10.2 Spoločnosť LAST MILE nie je oprávnená uchovávať prevádzkové údaje účastníkov bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a je povinná ich po skončení prenosu správy v sieti bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať, okrem prípadov uvedených v zákone.
- 10.3 Ak je to potrebné na fakturáciu služieb účastníkom a platieb za prepojenie sietí, spoločnosť LAST MILE je oprávnená uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Spoločnosť LAST MILE je povinná poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a účastníkom, Telekomunikačnému úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 zákona alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, je povinná spoločnosť LAST MILE uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov je povinná spoločnosť LAST MILE obmedziť na nevyhnutnú mieru.

ČI. XI Osobné údaje, ich spracovanie a ochrana

- 11.1 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená na účely uzavretia a plnenia zmluvy, ako aj po ukončení platnosti , jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získavať a spracúvať aj bez súhlasu účastníka jeho údaje, ktorými sú:
- telefónne číslo,
 - výška neuhradených záväzkov,
 - meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
 - obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
 - obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

- 11.2 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená uchovať osobné údaje účastníka podľa bodu 11.1 v nevyhnutnom rozsahu aj po uplynutí platnosti zmluvy na účely a po dobu uvedenú v článku X bod 10.3 týchto podmienok.
- 11.3 Ak účastník udelí spoločnosti LAST MILE svoj súhlas je táto oprávnená využívať ním poskytnuté údaje na účely marketingu a to na uvedenie obchodného mena v referenciách, v ponukových materiáloch, prezentáciách a na Webovej stránke.
- 11.4 Spoločnosť LAST MILE je povinná zlikvidovať osobné údaje bez zbytočného odkladu po tom, ako sa splnil účel ich spracúvania a to najmä:
- boli ukončené všetky zmluvné vzťahy medzi účastníkom a spoločnosťou LAST MILE,
 - zanikli všetky záväzky účastníka voči spoločnosti LAST MILE,
 - boli vybavené všetky reklamácie, žiadosti a nároky účastníka voči spoločnosti LAST MILE,
 - uplynula lehota po ktorú je podľa zákona spoločnosť LAST MILE povinná uchovávať osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 11.5 Spoločnosť LAST MILE je povinná chrániť osobné údaje pred náhodným, ako aj nezákonným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými formami spracúvania. Za týmto účelom spoločnosť LAST MILE prijala primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov účastníkov.

Čl. XII

Telekomunikačné tajomstvo

- 12.1 Predmetom telekomunikačného tajomstva je,
- 12.1.1 obsah prenášaných správ,
- 12.1.2 súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- 12.1.3 prevádzkové a lokalizačné údaje.
- 12.2 Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú telefónne číslo, identifikačné a osobné údaje, účastníka a užívateľa, ak nejde o údaje komunikujúcich strán.
- 12.3 Spoločnosť LAST MILE sa zaväzuje zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Spoločnosť LAST MILE je oprávnená poskytnúť údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva Telekomunikačnému úradu, účastníkovi, ktorého sa týkajú, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom. Spoločnosť LAST MILE je tiež oprávnená poskytnúť údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva aj príslušným orgánom štátu za podmienok a v rozsahu stanovenom zákonom.

Čl. XIII

Zodpovednosť za škodu a jej náhrada

- 13.1 Spoločnosť LAST MILE a účastník zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia niektorej z ich povinností im vyplývajúcich z ich záväzkového vzťahu založeného zmluvou a z platných právnych predpisov, pričom v prípade vzniku škody v dôsledku porušenia niektorej z povinností jednej zo zmluvných strán, je takáto zmluvná strana povinná uhradiť druhej zmluvnej strane, s výnimkou uvedenou v bode 13.2 tohto článku, jej skutočne vzniknutú škodu.
- 13.2 Spoločnosť LAST MILE zodpovedá za škodu vzniknutú účastníkovi porušením jej povinnosti poskytovať tomuto služby v rozsahu, štandarde a kvalite podľa zmluvy, ako aj v prípade porušenia jej povinnosti odstrániť ich vady v stanovenej lehote len v prípade, že spoločnosť LAST MILE porušenie takejto svojej povinnosti zavinila, pričom v takomto prípade je jej povinnosť na náhradu vzniknutej škody v súlade so všeobecne zaužívanou praxou v oblasti poskytovania elektronických komunikačných sietí a služieb obmedzená maximálne do výšky ceny služby, ktorú je spoločnosť LAST MILE oprávnená vyúčtovať účastníkovi za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k porušeniu povinnosti spoločnosti LAST MILE zakladajúcemu nárok účastníka na náhradu jemu vzniknutej škody.
- 13.3 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá druhej zmluvnej strane za škodu jej vzniknutú v dôsledku porušenia niektorej z jej povinností vyplývajúcej zo zmluvy o pripojení, ak takéto porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť sa na účely tohto ustanovenia rozumie v súlade s ust. § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej

povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (napr. vojna, revolúcia, požiar, povodeň, zemetrasenie, štrajk, výpadok elektrického prúdu, poškodenie telekomunikačného zariadenia, rozhodnutie orgánu verejnej správy a pod.).

ČI. XIV. Reklamačný poriadok

- 14.1 Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške fakturovaných služieb alebo v prípade chybného poskytnutia služieb.
- 14.2 Prípadnú reklamáciu je účastník povinný podať písomne v lehote do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na reklamáciu, pričom uplatnenie reklamácie proti výške faktúry nezavazuje účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za poskytovanie služieb v lehote ich splatnosti. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje spoločnosti, názov, sídlo, IČO, kontaktnú osobu, číslo zmluvy a zrozumiteľným spôsobom popísaný predmet reklamácie. V prípade, že si účastník svoje právo v stanovenej lehote neuplatní, toto jeho právo uplynutím lehoty zanikne.
- 14.3 Reklamácie budú vybavované v lehote, zodpovedajúcej zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovným spôsobom:
- a) jednoduché prípady reklamácií, nevyžadujúce technické šetrenie, do 15 dní,
b) zložitejšie prípady reklamácií, vyžadujúce technické šetrenie, do 30 dní.
- 14.4 V prípade, že prešetrenie reklamácie účastníka je obzvlášť zložité a reklamáciu nie je objektívne možné prešetriť v lehote stanovenej v bode 14.3, je spoločnosť LAST MILE povinná oznámiť účastníkovi výsledky prešetrenia do 60 dní odo dňa, kedy bola reklamácia spoločnosti LAST MILE platne doručená.
- 14.5 Ak spoločnosť LAST MILE účastníka do 60 dní písomne neinformuje o výsledku prešetrenia reklamácie, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 14.6 Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutých služieb ani cenu za ich poskytnutie nie je možné preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie jej využívania.
- 14.7 V prípade, že spoločnosť LAST MILE uzná uplatnenú reklamáciu účastníka za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku poruchy, za ktorú je spoločnosť LAST MILE zodpovedná, poskytne účastníkovi, ak sa v zmluve výslovne nedohodnú inak, zľavu z výšky ceny za poskytované služby v nasledovnej výške:
- 0,5 % z mesačnej ceny za každú aj začatú hodinu nedostupnosti služieb prekračujúcu stanovenú maximálnu dobu nedostupnosti,
 - 0,25% z mesačnej ceny za každú aj začatú hodinu omeškania odstránenia poruchy nad rámec maximálnej doby odstránenia poruchy.
- 14.8 Ak výška ceny za služby, ktorú účastník reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služieb, spoločnosť LAST MILE je povinná umožniť účastníkovi odklad zaplataenia ceny presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania služieb za posledných šesť mesiacov, a to najneskoršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo na jej zaplataenie v troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie jej využívania.
- 14.9 V prípade, že reklamácia proti výške účtu alebo reklamácia poskytovaných služieb bude uznaná za opodstatnenú, bude peňažný nárok účastníka vyplývajúci z uznanej reklamácie zúčtovaný vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, ak sa spoločnosť LAST MILE nedohodne inak.
- 14.10 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia nie je opodstatnená, účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 14.8, spoločnosť LAST MILE má nárok na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do zaplataenia.

ČI. XV Obmedzenie a prerušenie poskytovania služieb

- 15.1 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu

- 15.1.1 zneužívania poskytovaných služieb, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie, pričom za zneužívanie služieb sa považuje najmä,
- použije poskytovaných služieb na podporu, vytvorenie možností, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t.j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
 - použitie poskytovaných služieb na narušenie siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k sieti,
 - pokus o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutočnenie čo i len pokus namiereného proti integrite siete,
 - poskytovanie služieb tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou LAST MILE,
 - vedomé zasielanie nevyžiadanej elektronickej pošty.
- 15.1.2 ak účastník nezaplatí splatnú sumu za poskytnutú službu aj napriek písomnému upozorneniu zo strany spoločnosti LAST MILE (ďalej len „upomienka“) ani v dodatočnej lehote 7 dní od doručenia upomienky, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy,
- 15.1.3 ak účastník podstatne poruší iné svoje zmluvné povinnosti aj napriek písomnému upozorneniu spoločnosti LAST MILE, pričom za podstatné porušenie zmluvných povinností sa považuje porušenie povinností, ktoré je ako podstatné výslovne v zmluve označené alebo opakované porušenie zmluvných povinností účastníka,
- 15.1.4 plánovaných opráv alebo údržby, pokiaľ tieto budú vykonávané výlučne v čase od 22,00 h. do 06,00 h., pokiaľ jednotlivé súvislé obmedzenia využívania služby neprekročí 30 minút, v celkovom trvaní maximálne 4 hodiny za kalendárny mesiac, pričom na potrebu vykonania týchto prác upozorní spoločnosť LAST MILE účastníka spravidla min. 2 pracovné dni vopred,
- 15.1.5 prednostného poskytovania služieb orgánom verejnej správy, fyzickým alebo právnickým osobám určeným osobitným právnym predpisom počas zdolávania krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, z dôvodu príslušného orgánu Slovenskej republiky, ako aj z dôvodu rozhodnutia Telekomunikačného úradu alebo iného kompetentného orgánu.
- 15.2 V prípade, obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb spoločnosťou LAST MILE z dôvodov uvedených v bode 15.1.1 až 15.1.3 obnoví spoločnosť LAST MILE poskytovanie služieb účastníkovi, až keď tento uhradí poplatok podľa cenníka.

ČI. XVI.

Trvanie a ukončenie zmluvy

- 16.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom uvedeným v článku II. bod 2.3 týchto podmienok a uzatvára sa, ak sa spoločnosť LAST MILE a účastník v nej písomne nedohodne inak, na dobu neurčitú. V prípade, že sa spoločnosť LAST MILE a účastník, ktorým je fyzická osoba, dohodnú v zmluve na určitej dobe trvania zmluvy, nesmie táto doba pri prvom uzatvorení zmluvy presiahnuť 24 mesiacov, pričom spoločnosť LAST MILE je povinná poskytnúť účastníkovi možnosť uzatvoriť zmluvu na dobu, ktorá nepresiahne 12 mesiacov. V prípade, že je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, Zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú.
- 16.2 Zmluva zaniká
- 16.2.1 uplynutím času v prípade zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu určitú, ak nedôjde k zmene jej platnosti na dobu neurčitú tak, ako je uvedené v bode 16.1,
- 16.2.2 písomnou dohodou spoločnosti LAST MILE a účastníka,
- 16.2.3 odstúpením od zmluvy zo strany spoločnosti LAST MILE alebo účastníka,
- 16.2.4 písomnou výpoveďou zo strany spoločnosti LAST MILE alebo účastníka,
- 16.2.5 v prípade, ak tak ustanovuje osobitný právny predpis
- 16.3 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak účastník
- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b) nezaplatil cenu za poskytnuté služby ani do 45 dní po dni jej splatnosti ,
 - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti LAST MILE zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa poskytované služby spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti LAST MILE kontrolu ich používania,

- e) opakovane porušuje podmienky zmluvy (najmä opakované omeškanie s úhradou ceny služby, zneužívanie poskytovanej služby).
- 16.4 Účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak
- 16.4.1 neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi spoločnosťou LAST MILE oznámená; ak spoločnosť LAST MILE neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie
- 16.4.2 spoločnosť LAST MILE ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje služby podľa zmluvy alebo ich neposkytuje v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností spoločnosti LAST MILE stále pretrváva
- 16.4.3 spoločnosť LAST MILE neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa článku XIV bod 14.3 a 14.4 všeobecných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 16.5 Odstúpenie podľa bodu 16.3 a 16.4 je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení jeho adresátovi.
- 16.6 Účastník je oprávnený ukončiť platnosť zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu neurčitú výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 16.7 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená vypovedať zmluvu a to bez ohľadu na to, či je táto uzatvorená na dobu určitú alebo neurčitú,
- a) ak nemôže ďalej poskytovať služby v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby ,
- b) z dôvodu modernizácie služieb s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služieb poskytovaných podľa zmluvy, pričom v takomto prípade je spoločnosť LAST MILE spolu s výpoveďou povinná doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 16.8 Výpovedná doba v prípade výpovede danej podľa bodu 16.6 a 16.7 je rovnaká pre obidve zmluvné strany a to jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede jej adresátovi.

Čl. XVII Riešenie sporov

- 17.1 Účastník sa zaväzuje akýkoľvek prípadný spor so spoločnosťou LAST MILE vo veci správnosti vyúčtovanej ceny za poskytnuté služby alebo ich kvality, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a účastník nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, riešiť v dobrej viere prednostne vzájomným rokovaním so spoločnosťou LAST MILE. V prípade, že ani do 30 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti účastníka spoločnosti LAST MILE o uskutočnenie rokovania sa spoločnosti LAST MILE a účastníkovi nepodarí dosiahnuť urovnanie sporu, je účastník oprávnený postupovať podľa bodu 17.2 tohto článku.
- 17.2 Po márnom uplynutí lehoty určenej v bode 17.1 je účastník oprávnený predložiť spor Telekomunikačnému úradu v súlade s § 75 zákona alebo vecne a miestne príslušnému súdu.

Čl. XVIII. Zmena Zmluvy, Podmienok a Tarify

- 18.1 Účastník má právo počas platnosti zmluvy písomne požiadať o vykonanie jej zmeny. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, vo forme písomného dodatku k zmluve, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 18.2 Spoločnosť LAST MILE si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu podmienok alebo cenníka v priebehu doby trvania zmluvy. Spoločnosť LAST MILE sa zaväzuje oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu podmienok a/alebo cenníka najmenej jeden mesiac pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, pričom informuje účastníka o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Oznámenie o zmene podstatných podmienok uskutoční spoločnosť LAST MILE na svojej Webovej stránke.

Čl. XIX **Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 19.1 Tieto podmienky nadobudli platnosť a účinnosť dňa 1.6.2013
- 19.2 Text podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Tieto Podmienky budú poskytnuté účastníkovi pred uzatvorením zmluvy.
- 19.3 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené zmluvou, ktoré však zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 19.4 V prípade rozporu medzi jednotlivými časťami zmluvy platí, že ustanovenia zmluvy, objednávky a prípadného dodatku k zmluve majú prednosť pred ustanoveniami podmienok alebo cenníka.
- 19.5 V prípade, že niektoré z ustanovení zmluvy alebo zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení zmluvy a podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.